

## Klanten en klachten (dier)

Wanneer je werkt in een dierenwinkel, dierenartsenpraktijk, pension of asiel, krijg je te maken met klachten. Je geeft adviezen, verkoopt artikelen en/of verzorgt dieren van iemand anders. Wanneer een klant of eigenaar ontevreden is, krijg je dit waarschijnlijk te horen. 'Een klacht is een gratis advies', wordt weleens gezegd. Toch kan het lastig zijn hiermee om te gaan. Door de juiste vragen te stellen en de klant serieus te nemen, kun je samen tot een oplossing komen.

Duur: ca. 1u

Doelgroep: studenten mbo niveau 3/4 of hbo

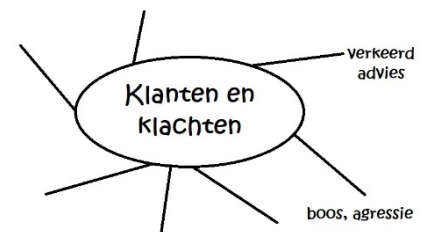
Voor deze opdracht gebruiken we verschillende bronnen. In de opdracht wordt aangegeven wanneer je de bronnen nodig hebt.

1. Artikel uit Dibevo: [Een klant die elk verhaal overtreft : Stalking - Groen Kennisnet](#)
2. Artikel uit Dibevo: [Hoe om te gaan met betweterige klanten? : Klant en kennis - Groen Kennisnet](#)
3. Tips bij klachtenbehandeling: [Klachtenbehandeling \(op leren.nl\) - Groen Kennisnet](#)
4. Artikel Dibevo: [Klantenbinding hoe doe jij dat? - Groen Kennisnet](#)
5. Artikel Dibevo: [Leren documenteren : Geschillencommissie - Groen Kennisnet](#)

### Aan de slag

Eerst kijken we klassikaal naar de ervaringen met klanten en klachten op je werk of stage. Hierbij gebruiken we bron 1. Daarna gaan we in groepjes kijken hoe je om kunt gaan met klachten. Je gebruikt daarbij de andere bronnen.

- Iedereen leest individueel bron 1 over een klant die elk verhaal overtreft.
- Het artikel beschrijft een volhoudende klagende klant. Geen klant die je graag in je werk tegenkomt. Ben jij wel eens een volhoudende klagende klant tegengekomen op je werk of stage? Bespreek je ervaringen in de klas.
- Maak vervolgens klassikaal een woordweb over het onderwerp klanten en klachten. Wat komt er in je op? Waar kun je mee te maken krijgen?



Maak nu een groepje van ca. 4 personen.

- Bespreek 6 valkuilen die iemand kan hebben bij het omgaan met klagende klanten. Bijvoorbeeld heel stil worden/ je heel erg overweldigd voelen door een agressieve klant. Misschien herken je iets van jezelf?
- Lees vervolgens bron 2 t/m 5. De bronnen gebruiken jullie om antwoord te geven op de volgende vragen. Eigen ideeën zijn natuurlijk ook welkom.
  - Wat kun je doen als er klant met een klacht voor je staat?
  - Wat kun je doen om klachten te voorkomen?
  - Wat kun je doen om problemen bij klachten te voorkomen?

- Eén van de artikelen geeft voorbeeldzinnen die je kunt gebruiken. Verzin nog een aantal goede.
- In het groepje maak je een klachtenprotocol voor een dierenpension, dierenartsenpraktijk of dierenwinkel. Hierin neem je onder andere mee:
  - Wat te doen als er klachten zijn?
  - Wie handelt de klachten af?
  - Wat gebeurt er om klachten te voorkomen?
  - Etc.
- Kijk nu terug naar de 6 valkuilen die jullie beschreven hebben. Welke tips kunnen jullie hiervoor geven op basis van de bronnen die je gelezen hebt?

Na afloop bespreken jullie de klachtenprotocollen klassikaal.

### **Praktijkopdracht**

Vraag op je stage naar het klachtenprotocol en lees deze goed. Bespreek eventueel met je praktijkopleider hoe dit werkt in de praktijk. Op basis van de informatie formuleer je drie tips die je hier voor jezelf uithaalt. Dus: wat hiervan vind jij interessant of wat wil je zeker onthouden?